

Методическая разработка по теме: Конфликт

Составители: педагоги-психологи МБОУ г. Иркутска СОШ № 21
Середа Ольга Валентиновна, Решетникова Ольга Михайловна

Тема: *Конфликт.*

Цель: осознание старшеклассниками собственных стратегий поведения в конфликтных ситуациях и эффективных навыков поведения в конфликте.

Задачи:

1. Рассмотреть конфликт как общее понятие, определяющее взаимоотношения между людьми.
2. Показать причины возникновения конфликта, его виды.
3. Прояснить и отработать пути конструктивного выхода из конфликтов.

Конфликт – это различные виды противодействия, противоборства личностей и групп по поводу рассогласованных, существенно значимых целей, интересов, ценностей и интересов сопровождающиеся отрицательными эмоциями осознанная практическая деятельность по преодолению противоречий.

Конфликт – внешнее проявление.

Конкуренция – получение выгоды.

Соперничество – борьба за признание.

Соревнование – чётко есть цель соперничества.

Враждебность – психологическая установка на конфликт.

Кризис – различие целей.

Противоречие – внутреннее состояние конфликта

Структура

1. Объект конфликта.
2. Цели (открытые, закрытые).
3. Оппоненты (участники).

Схема развития конфликта

- Потенциальное формирование противоречивых интересов, ценностей, норм;
- Переход потенциального конфликта в стадию реального осознания участниками конфликта своих верно или ложно понятых интересов;
- Конфликтные действия;
- Снятие или разрешение конфликта;
- Постконфликтная ситуация: конструктивная или деструктивная.

Причины конфликтов.

1. Информационные факторы:

- Неполная информация (неточные факты, слухи)
- Искаженная, ложная информация (дезинформация, сплетни, сомнение в надёжности источника информации,...).
- Отсутствие информации (Подозрения, умышленное скрывание информации,...)
- Чрезмерная информированность (обнародование нежелательной информации,
- Спорная информация (спорные вопросы законодательства доктрин, правил порядка действия) *примеры:* (Чтение рассказа «Мудрецы и слон», выводы), Светофор и дальтоники.

2. Структурные факторы:

- вопросы собственности (*Кто в доме хозяин?*)
- социальный статус (*Я начальник ты дурак...*)
- властные полномочия и отчетность (*соблюдение требований предъявляемых, членами комиссии...*)
- социальные нормы и стандарты (*дедовщина...*)
- традиции
- системы безопасности (*недоверие, обыскивание, слежка, прослушивание....*)
- поощрение и наказание (*почему я наказан, ведь и они тоже...*)
- географическое положение (*Москва – провинция...*)
- добровольная или вынужденная изоляция (*например: полиция*)
- распределение ресурсов, товаров, услуг, товаров.

3. Ценностные факторы:

А. (принципы, которые мы провозглашаем или отвергаем)

- общественные (загрязнение Байкала, наркотики, ...)
- групповые или личностные системы убеждений верования, поведения (скинхеды...)

Б. Предпочтения, стремления, предрассудки, опасения.

- идеологические;
- культурные;
- религиозные;
- этические;
- политические;
- профессиональные ценности и нужды (*например: нужен кабинет психологии*)

4. Факторы отношений:

(удовлетворение или не удовлетворение от сотрудничества, взаимоотношений, в основе добровольных или не добровольных..., в сущности зависимых или не зависимых...)

- баланс силы;
- значимость для себя и других;
- взаимные ожидания;
- длительность;
- совместимость сторон в отношении ценностей;
- поведение;
- личностные и профессиональные цели;
- личная сочетаемость (*развод из-за сосисок,*);
- вклад сторон в отношения (*надежды, деньги, время, эмоции, энергия, репутация*);
- различия в образовательном уровне;
- различия в жизненном опыте.

5. Поведенческие факторы:

- ущемление интересов;
- понижение самооценки;
- угроза безопасности (физические, эмоциональные, социальные)
- вызывание негативных эмоциональных состояний (*зависть, злость, раздражение, обида, неуверенность...*)

Основа поведения: эгоизм, безответственность, ложь, несправедливость, вредность, агрессивность, подлость, высокомерие....

Такая группировка причин конфликтов помогает понять и упрощает анализ. (Помните, жизнь богаче любой схемы)

Виды конфликтов

в зависимости от субъекта взаимодействия

- **Внутриличностные** (требования не согласуются с потребностями и ценностями; недогрузка или перегрузка)
- **Межличностные** (притязания на ограниченные ресурсы, несходство характеров)
- **Между личностью и группой**
- **Межгрупповые конфликты**

по проявлению

- **Открытый**
- **Закрытый** (байкот, подкалывание, подсмеивание,...)

по времени

- **Кратковременный**
- **Затяжной**

по результату

- **Конструктивный**
- **Деструктивный**

Отрицательные факторы конфликта:

- Отрицательные эмоции
- Снижение самооценки
- Угроза насилия (физического, морального, материального, социального)
- Угроза здоровью
- Разрушение взаимоотношений

Положительные факторы конфликта

- Защита своего человеческого достоинства
- Снятие напряжения
- Возможность проверить человеческие взаимоотношения
- Решение проблемы
- Возможность услышать другую точку зрения
- Делается вывод о недопущении конфликта (*здоровья не хватит во всех конфликтах участвовать*)
- Утверждение в своей позиции (*научная истина, прочность своей позиции*)

Методы предотвращения, разрешения конфликтов

Структурные:

1. Разъяснение требований к работе (*должностные обязанности, каждый работник должен знать об ожидаемом уровне результатов, о том кто представляет и получает информацию, о системе полномочий и ответственности и т.п.*)
2. Координационные и интеграционные методы (*цепь команд, иерархия полномочий, принятие решений, информационные потоки внутри организации, службы разрешения конфликтов...*)
3. Направление усилий всех участников на достижение общих целей.
4. Создание системы вознаграждений. (*За это будет пять, за это – 2*)

Межличностные:

1. Уклонение – реакция на конфликт, выражающаяся в игнорировании и фактическом отрицании конфликта. «Не стоит делать из мухи слона»
2. Сглаживание – удовлетворение интересов другой стороны через «приспособление», чаще всего оно предполагает незначительное удовлетворение собственных интересов. «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть»

3. Компромисс – это открытое обсуждение мнений и позиций, направленные на поиск решения, наиболее удобного для обеих сторон. Взаимная уравновешенность прав и обязанностей, легализация претензий. Каждый должен немного проиграть, чтобы каждый немного выиграл»
4. Конкуренция – доминирование одного над другим. «Чтобы я выиграл, ты должен проиграть» (Победа в споре практически всегда проигрыш в отношениях)
5. Сотрудничество – форма разрешения конфликта, при которой удовлетворение интересов обеих сторон более важно, чем решение вопроса. «Чтобы я выиграл, ты должен выиграть».

Многое зависит не от причин, факторов и моделей протекания конфликта, степени его затянутости, а от отношения самих участников конфликтной ситуации.

Правила поведения в конфликте

1. Помните, что в конфликте у человека доминирует не разум, а эмоции. (Не обижайте человека, не используйте высказывания превосходства или пренебрежения, иронические или саркастические эпитеты,...)
2. Стремитесь к уважительной манере разговора. (Прошу извинить, Если это вас не затруднит,...)
3. Обсуждение должно вестись по существу, основываясь на объективных критериях.
4. Используйте многоальтернативный подход. Не отвергайте точку зрения оппонента необдуманно.
5. Осознайте значимость конфликта для себя. (Что произойдет, если выход не будет найден?)
6. Учтите степень напряжения и агрессивности соперника. Постарайтесь её снизить. Не заставляйте его замолчать, а лучше замолчите сами.
7. Ориентируйтесь на положительное, лучшее в человеке, этим вы обяжете его быть лучше.
8. Предложите собеседнику встать на ваше место .это переключает человека с эмоций на осмысление ситуации.
9. Не преувеличивайте свои заслуги и не демонстрируйте превосходства. Не перекладывайте вину за ситуацию только на партнера.
10. Независимо от ситуации и результатов разрешения противоречий старайтесь не разрушать отношения.

Конфликт вызывает эмоциональное напряжение и, следовательно, напряжение физическое

Методы снятия психологического напряжения:

Метод переключения на другой вид деятельности

Метод визуализации:

Упражнение «Работа с актуальным конфликтом»

Эмоциональное напряжение тесно связано с мышечным напряжением. Представьте себе лицо человека, который участвует в конфликте с кем-либо. Его скулы сведены и напряжены, зубы стиснуты. Между бровями пролегли складки. Как мы можем ожидать от него гибкого поведения если он закован в жесткий каркас напряженных мышц. Человек существо целостное. Эмоциональное напряжение вызывает напряжение мышц и наоборот. Поэтому попробуем через расслабление мышц достичь снижения эмоциональной напряженности в конфликте. Для этого нужно сесть поудобнее...

(Расслабление через напряжение)

Представьте перед вашим внутренним взором расшитый узорами тяжелый театральный занавес. Он медленно раздвигается. Вы знаете, что эта пьеса о вашей жизни. Вы смотрите эту пьесу из зрительного зала, а среди людей на сцене узнаете себя. Вы слышите голоса.. О чем говорят эти люди? Вы разглядываете их одежду. Она вам не нравится, и вы решаете переодеть всех в костюмы другой эпохи. Это пьеса вашей жизни, и вы режиссер, вы её главный герой. Вы переносите эту сцену на экран телевизора. Пробуете представить её в черно-белом изображении.... Теперь - в цветном изображении. Попробуйте выключить звук. Теперь участники вашей пьесы жестикулируют в полном безмолвии. Через некоторое время вы включаете звук.

Заземление. Напряжение уходит в землю

Метод «уменьшения оппонента в росте»

Метод «настроения» Рисуем настроение, рвем, выбрасываем.

Метод «внутренний луч»

Упражнение «мой дом», «моя комната»

Использованная литература:

1. Скибнева Е.П. «Классные часы в 10 – 11 классах». Ростов - на - Дону. «Феникс» 2006 г. – стр.72 – 93.
2. Ахмеджанов Э.Р. «Психологические тесты». Москва. «Лист» 1996 г. – стр. 271 – 272.
3. Каменская Е.Н. «Психология и этика делового общения». Ростов – на –Дону. «Феникс» 2004 г.
4. Григорьева Т.Г. «Основы конструктивного общения» Новосибирск 1999 г.